

Un océan de connaissances et des itinéraires parfaitement balisés

OfCourseMe et Enel ensemble pour un parcours d'apprentissage numérique novateur



G ÉANT INDUSTRIEL, MULTINATIONALE, ANCIENNE société publique. Enel parvient à être tout cela en même temps, s'imposant comme l'une des plus importantes entreprises d'Italie et d'Europe. Cotée à l'indice boursier FTSE MIB de Milan, avec une capitalisation de près de 80 milliards d'euros (au moment de la rédaction de cet article, ndlr), il s'agit même de la plus grande société de services publics du continent.

D'un point de vue organisationnel, il est intéressant

d'observer ce qui se passe lorsqu'un sujet d'une telle envergure et d'une telle structure décide d'évoluer. En effet, pour Enel, la transformation numérique a cessé d'être un mot à la mode en 2018 pour faire partie intégrante de la stratégie de l'entreprise. Dans ses relations investisseurs de fin d'année, le groupe précise son engagement en faveur de la promotion et de la diffusion des compétences numériques pour 100 % de sa main-d'œuvre. Cet objectif est d'autant plus ambitieux si l'on considère qu'Enel est un réseau très étendu qui emploie plus de 70 000 personnes.

Avec ces chiffres, il ne s'agit pas seulement de mettre en place de nouveaux processus ou de remplacer un manuel d'instructions. L'adoption de méthodologies inédites et sans précédent implique une adaptation culturelle profonde de la part des personnes qui travaillent dans l'entreprise depuis des années, voire des décennies, et qui sont encouragées à révolutionner leur approche en très peu de temps. L'adaptation culturelle se traduit toujours et dans tous les cas par la formation, et lorsqu'elle devient nécessaire, on constate soudainement que l'entreprise dépend de ceux qui créent la culture dont elle s'imprègne. L'apprentissage continu comme catalyseur et moteur du changement.

♥ Mais comment la transformation numérique d'Enel passe-t-elle par la formation? En 2019, en accord avec l'objectif de numérisation de la culture et des processus, la société Enel s'est dotée d'une nouvelle plateforme de formation: eEducation, une version personnalisée de Cornerstone. Après des mois de travail acharné, avec la présentation de la nouvelle plateforme à tous les employés et après avoir visité physiquement les pays, la nouvelle ère de la formation à la demande et personnalisée peut enfin commencer!

“Notre équipe utilise le potentiel du moteur de recherche dans toute son étendue, trouve les contenus et crée des collections ciblées. [...] De plus, comme les contenus externes sont intégrés à la plateforme, les 70 000 employés peuvent commenter et apporter à tout moment leur contribution en ajoutant des liens vers des vidéos et des documents, quel que soit le contenu. Il est donc possible de se déplacer dans un moteur de recherche et de naviguer par thème ou par unité organisationnelle.”

♥ À partir de là, le but est de renforcer progressivement la composante «e-learning», c'est-à-dire la part de la formation dispensée via les canaux numériques. Une fois qu'une plateforme de pointe aura été installée et qu'elle aura fait le tour du monde, faisant d'elle le point d'accès unique aux connaissances, au savoir-faire et au savoir-être pour l'ensemble des 70 000 collaborateurs, l'étape suivante consistera à exploiter le potentiel



Logo de la plateforme eEducation

infini offert par Internet pour fournir un contenu toujours à jour et adapté aux besoins de la personne. En effet, les océans de la connaissance numérique sont constellés de nombreux atolls de contenu de qualité pour l'autoformation. Enel a toutefois compris que ces sources doivent d'abord être organisées, filtrées, éditées et, surtout, contextualisées dans un «cadre de sens» cohérent avec la culture et les objectifs ambitieux que le groupe se fixe.

♥ C'est ainsi que le voyage d'Enel et OfCourseMe a commencé en 2020. C'est un nouveau défi, tant en matière de technologie que de processus. Ainsi, c'est la première fois qu'une intégration par API est tentée dans Cornerstone. Étant encore à un stade précoce du processus de transformation numérique, il est donc nécessaire de guider les utilisateurs et d'établir des limites, malgré la volonté précise d'indiquer eux la voie de l'auto-formation.

♥ La première phase de la collaboration consiste donc en un travail éditorial détaillé et conjoint entre l'équipe Formation numérique d'Enel, dirigée à l'époque par Lavinia Lalle, et la rédaction d'OfCourseMe. « Nous avons immédiatement décidé d'utiliser OfCourseMe de manière indirecte », explique Lavinia. « Notre équipe utilise le potentiel du moteur de recherche dans toute son étendue, trouve les contenus et crée des collections ciblées. Nous pouvons ainsi offrir à nos collègues un pré-travail et les habituer progressivement à naviguer de manière autonome, dans un horizon qui n'est plus



Données 8 mois après

30k

Personnes
impliquées

10k

Contenus
utilisés

1h30min

Heures de formation
par salarié



illimité en termes de contenus d'apprentissage. De plus, comme les contenus externes sont intégrés à la plateforme, les 70 000 employés peuvent commenter et apporter à tout moment leur contribution en ajoutant des liens vers des vidéos et des documents, quel que soit le contenu. Il est donc possible de se déplacer dans un moteur de recherche et de naviguer par thème ou par unité organisationnelle ».

«Nous devons d'abord analyser les données et comprendre quels sont les contenus qui fonctionnent le mieux, tant en termes de pédagogie que d'engagement [...]. Une fois que nous aurons établi la carte des cours les plus appréciés par nos collègues, nous pourrons dresser le profil de l'apprentissage à la demande en fonction des intérêts et des compétences de chacun ».

♥ D'un point de vue technique, l'intégration est simple, mais très efficace : OfCourseMe présente des collections de contenus que Cornerstone intègre en

tant qu'objets d'apprentissage uniques. Chaque fois que des éléments changent, par exemple si un contenu n'est plus disponible ou si un nouveau module a été ajouté, OfCourseMe avertit Cornerstone de cette modification, et les contenus de la plateforme sont rapidement mis à jour. Par ailleurs, les collections sont gérées et mises à jour au fil du temps, et elles font chaque trimestre l'objet d'un remaniement plus ou moins profond en fonction des besoins de formation identifiés, mais également des commentaires des utilisateurs.

♥ Dans un avenir assez proche, nous souhaitons parvenir à une intégration complète et native, c'est-à-dire la possibilité pour les employés d'Enel de faire des recherches dans l'ensemble du catalogue indexé par OfCourseMe. «Nous devons d'abord analyser les données et comprendre quels sont les contenus qui fonctionnent le mieux, tant en termes de pédagogie que d'engagement, ce qu'OfCourseMe nous permet facilement de faire», déclare Lavinia. Une fois que nous aurons établi la carte des cours les plus appréciés par nos collègues, nous pourrons dresser le profil de l'apprentissage à la demande en fonction des intérêts et des compétences de chacun».



Vous souhaitez en savoir plus ? Contactez-nous !
Visitez notre site Web à : www.ofcourse.me
ou écrivez-nous à : info@ofcourse.me